

# 国外关于员工消极角色外行为的研究综述

刘文彬<sup>1</sup>, 李刚<sup>2</sup>

(1. 厦门大学 管理学院现代管理科学研究所; 2. 厦门大学 工商管理博士后流动站, 福建 厦门 361005)

【摘 要】近十年来, 员工消极角色外行为问题已经开始在西方主流组织行为学和人力资源管理研究领域受到了一定的重视, 并逐渐形成了相应的研究分支。文章从行为主体、行为客体、行为的目的性以及行为的本质和结果四个维度比较了员工消极行为的八个主要研究分支间所存在的异同之处, 为国内学者今后从事同类问题的系统性研究奠定了理论基础。

【关键词】员工消极行为; 研究分支; 比较研究

【中图分类号】F272.92 【文献标识码】A 【文章编号】1004-2768(2009)01-0166-03

国外组织行为学界从 20 世纪 70 年代中期就开始将分析组织中的个体行为作为研究组织功能和组织绩效的重要途径。然而, 综观目前此领域内现有的研究成果后我们发现, 早期绝大多数对于组织中个体行为的研究基本上都将其焦点锁定在了由人性光辉性所产生的积极态度和积极行为上, 与此同时却忽略了人性所必然固有的阴暗面以及由此而产生的消极态度和消极行为。于是, 我们看到关于组织公民行为、组织承诺和组织适应等问题的研究文献层出不穷, 而职场越轨行为、反社会行为、报复行为、攻击行为和消极对抗行为等一系列工作场所中的“员工消极角色外行为”却处于相对被忽视的地位。

事实上, 曾经有调查资料显示: 75% 的员工有过“偷窥”行为; 33%~75% 的员工有过欺骗或是损毁公物的行为; 近 50% 的女性曾经在工作场所有过被性骚扰的经历。<sup>[1]</sup>而 Farrell (2006) 等人在澳大利亚采用普查方式所进行的一项最新调查显示: 63.5% 的被调查者在过去四周内曾经受到过同事或者上级的语言或身体攻击。<sup>[2]</sup>除此之外, 这些行为给组织带来的损失也是极其巨大的, 例如 Camara 和 Schneider (1994) 曾统计过员工“偷窥”给组织造成的损失每年达 2 000 亿美元;<sup>[3]</sup>而来自 MSNBC 在 1996 年所做的一项调查则显示, 因员工各种欺骗行为而给组织带来的直接和间接经济损失更是高达 4 000 亿美元。<sup>[4]</sup>由此可见, 工作场所中的员工消极行为已经成为公司管理过程中一项不可忽视的议题。所以, 近十年来, 员工消极行为问题已经开始在西方主流组织行为学和人力资源管理研究领域受到了一定的重视。事实上, 自国外学者从 20 世纪 90 年代开始关注员工消极行为至今, 此研究领域内已形成了一些相对独立的研究分支。但国内理论界对于此议题的研究, 却依然数量甚少且多缺乏系统性。<sup>①</sup>因此本文旨在通过梳理国外相关研究的主要成果, 厘清员工消极行为各主要研究分支的区别与联系, 从而

为今后国内学者进行同类问题的系统性探索打下一个相对坚实的理论基础。

## 一、员工消极角色外行为的研究分支及其比较

员工消极角色外行为是相对于员工积极角色外行为的一个概念, 二者均可被视为员工的角色外行为。就其定义而言, 虽然理论界尚未达成完全一致的意见, 但我们可以简单将其看成是: 降低组织效率并且对组织目标的实现产生阻碍作用的各种行为。

表 1 从现有文献中总结了 8 个最重要的关于员工消极行为的研究分支。如果单从各研究分支的其定义来看, 很难发现其所存在的差异性。因此, 我们将以 Robinson 和 Greenberg (1998) 构建的分析员工消极行为的基本框架为基础, 从员工消极行为的行为主体、行为客体、行为的目的性以及行为的本质和结果四个维度来具体比较以下八个研究分支之间所存在的区别与联系。<sup>[5]</sup>

### (一) 员工消极角色外行为的行为主体

组织是一个开放的系统, 构成这个系统的要素不仅来自组织内部, 同样也可能来自组织外部。那么, 员工消极行为的行为主体究竟来自组织内部还是组织外部呢?

事实上, 几乎所有研究员工消极行为的学者都将他们的焦点锁定在了组织内部的雇员身上。显然, 这种聚焦在逻辑上与管理者更好控制居于组织内部的个体, 以及管理学家也对组织内的员工更有研究兴趣是相一致的。当然, 也不是没有例外, O'Leary-Kelly 等人 (1996) 在研究有意的破坏行为时就不仅关注内部的行为主体还关注外部的行为主体。<sup>[6]</sup>例如, O'Leary-Kelly 等人提醒了我们, 破坏行为不仅可能发生在现有员工身上, 还有可能发生在那些被临时解雇的员工身上, 因为他们极有可能因为不满而对其原有的同事或者上司进行相应的攻击

【收稿日期】2007-06-16

①杨洁、凌文铨和方俐洛 (2004); 皮永华、宝贡敏 (2006); 龙立荣、周浩 (2007) 等学者分别对职场越轨行为、组织报复行为和职场攻击行为进行过综述性质的文献探讨。但是目前国内还没有学者将这些研究作为员工消极行为的分支进行过综合性的探讨。

【作者简介】刘文彬 (1982-), 男, 浙江衢州人, 厦门大学管理学院现代管理科学研究所博士研究生, 研究方向: 组织行为学、公司战略; 李刚 (1973-), 男, 湖北随州人, 厦门大学工商管理博士后流动站博士后, 研究方向: 战略投资、人力资源管理。刘文彬为通讯作者。

或者报复。

表 1 员工消极行为的主要研究分支及其概念界定

内容	早期的代表性作者	定义
职场越轨行为 (Workplace deviant behavior)	Robinson&Bennett (1995)	组织内部成员自愿违反组织重要规范而给组织内其他成员或者组织造成损害的行为。
组织不当行为 (Organizational misbehavior)	Vardi&Wiener (1996)	任何内部组织成员有意违反核心的组织内部规范或社会规范的行为。
职场攻击行为 (Workplace aggression)	Baron&Neuman (1996)	任何组织内部成员有意侵犯其现在或前任工作伙伴,以及组织整体的行为。
组织报复行为 (Retaliation behavior)	Skarlicki&Folger (1997)	当组织成员感受到其受到不公平待遇时,对妨碍对象所实施的惩罚性行为。
反社会行为 (Antisocial behavior)	Giacalone&Greenberg (1997)	任何有意给组织、组织成员以及所有组织利益相关者的利益造成损害的行为。
消极对抗行为 (Non-compliant behavior)	Puffer(1987)	一种对组织正常运行产生负面影响作用的不作为行为。
员工罪行 (Employee vice)	Moberg(1995)	一种内部组织成员违背了其他组织成员或者组织团体对其信任的行为。
故意破坏行为 (Organization-motivated aggression)	O'Leary-Kelly, Griffin&Glew (1996)	组织内部或者外部成员被一些组织情境下的因素所引发的,那些试图伤害某些对象和破坏某些规范的行为。

资料来源:据有关文献整理而得

(二) 员工消极角色外行为主体的目的性

几乎所有关于员工消极行为的研究都暗示了其行为主体所带有的明确的目的性。其中有两个分支的学者正式的提出了这一观点:Robinson 和 Bennett( 1995) 在研究职场越轨行为时,<sup>[7]</sup>以及 Vardi 和 Wiener( 1996) 在研究组织不当行为<sup>[8]</sup>时都明确指出了此类行为是有目的、有意图,或者自愿的。与此同时,他们将那些偶然的或者非有意而为之的行为都一一排除在外。当然,也有一些研究者不仅强调消极行为的目的性,而且更进一步的将这些有目的的行为看成是“有意造成危害”的行为。Baron 和 Neuman( 1996) 研究的攻击行为,<sup>[9]</sup>Skarlicki 和 Folger( 1997) 研究的报复行为,<sup>[10]</sup>以及 O'Leary- Kelly, Griffin 和 Glew( 1996) 研究的故意破坏行为等,都是例证。这些研究分支的学者们明确的提出,产生上述消极行为的行为主体具有明确的造成危害的目的和意图。例如,Skarlicki 和 Folger( 1997) 等人认为组织报复行为就是行为主体在感知到不公平待遇后的对组织进行回击的一种意图明显的行为。由此可见,“有意造成危害”在上述关于消极行为的研究分支中占据核心位置。但是,这也并不意味着“有意造成危害”是以攻击行为为代表的消极行为所独有的特征,因为 Giacalone 和 Greenberg( 1997) 等同样用此来定义他们所提出的具有更一般意义的反社会行为。<sup>[11]</sup>

在众多研究分支对行为主体目的性的认知中,Moberg( 1998) 所提出的员工恶习却是一个明显例外。他认为有些员工消极行为很有可能是由于个体的“特征缺陷”所造成的,因此即使是当员工“不愿意这样做”的时候也可能会产生消极行为。<sup>[12]</sup>例如,如果一个员工“天生”就不可信任,那么他很有可能在组织面对重要任务时都敢无故缺勤数日( 缺勤就是该员工的恶习), 而他自己却丝毫没有意识到这种行为可能会给组织带来不利影响。与此类似,组织或者其利益相关者同样可能因员工无意识的不敏锐、怯懦和不合作而受损——这些都不是他们所要造成的,而只不过是他们的特征缺陷所带来的“副产品”。

(三) 员工消极角色外行为的客体

对于员工消极行为的指向,即其行为的客体也是几乎所有

研究分支都必然涉及到的一个问题。Robinson 和 Bennett( 1995) 通过实证研究的方法提出了究竟指向组织内的员工个体还是指向组织本身是区分职场越轨行为的一个重要维度。<sup>[5]</sup>具体而言,他们把那些企图将组织内的其他成员陷于不利之地的行为归类为是带有政治目的的偏差行为( Political deviance), 而把那些可能给组织内其他成员带来直接伤害的行为归类为带有攻击目的的偏差行为( Personal aggression)。除此之外,在直接针对于组织而产生的偏差行为方面, 他们遵循 Hollinger 和 Clark( 1982) 的观点,<sup>[13]</sup>也将其划分为了两类:一类是有意违反组织规范从而降低生产效率或者生产质量的生产形偏差行为( Production deviance); 另一类则是窃取或者损毁属于公司财物的财产型偏差行为( Property deviance)。

与此同时, 以 O'Leary- Kelly, Griffin 和 Glew( 1996) ;Folger 和 Baron( 1996) ;Neuman 和 Baron( 1997) ;Giacalone 和 Greenberg( 1997) 等学者为代表的其他一些研究分支也与他们持有基本一致的意见,即员工消极行为的客体主要是组织本身或者组织成员,只不过他们对组织本身和组织成员的范围扩展到了其相应的外部。例如,O'Leary- Kelly, Griffin 和 Glew( 1996) 在研究破坏行为时就考虑到了组织外部的客户和公众,因为他们将客户和公众也看成是组织成员的一部分。<sup>[6]</sup>与此类似,Folger 和 Baron( 1996) ,以及 Neuman 和 Baron( 1997) 在研究攻击行为时就将其之前的同事也纳入到了其分析对象中去;而 Giacalone 和 Greenberg( 1997) 更是将反社会行为的作用对象扩展到了组织的所有利益相关者。<sup>[11]</sup>

(四) 员工消极角色外行为的本质及其结果

对于员工消极行为的本质有一派学者认为是其对规范的破坏和违背,例如 Vardi 和 Wiener( 1996) 认为组织不当行为的本质就在于其违反了组织的核心规范或社会规范;<sup>[8]</sup>Puffer( 1987) 也认为消极对抗行为的本质在于其打破了组织既有的规章制度和条例。<sup>[14]</sup>与此同时,从 Robinson 和 Bennett( 1995) 将职场越轨行为为仅仅限定于那些与组织中的重要规范相悖离的行为就可以看出,他们也认为员工消极行为的本质在于对规范的破坏和违背。<sup>[5]</sup>而与此形成对比的是,另一派学者并不在意员工消极行为是否破坏了组织规范,他们更关注这些行为是否给相应的行为客体带来了利益上损害。

正如我们从字面上对员工消极行为的理解那样,几乎所有关于此议题的研究分支都有一个基本的共同点,那就是他们都赞同员工消极行为的主体给客体所带来的危害或者其带来危害的可能性。虽然 Vardi 和 Wiener( 1996) 认为有些员工消极行为从客观上来看也会产生相应的益处,例如从公司偷窃就会给员工带来益处( S 型消极行为), 而向顾客收高价能给组织带来益处( O 型消极行为)。<sup>[8]</sup>但是我们认为,员工消极行为至多只能给那些在制度、规范以及文化上确实存在问题的组织敲响打破传统,建立新体系的警钟。

综上所述,表 2 概括了员工消极行为八个主要研究分支在行为主体、行为客体、行为的目的性以及行为的本质和结果四个维度上的具体差异。

二、总结与展望

就整体而言,员工消极行为近十年来才开始在国外组织行为学界和人力资源管理领域受到相应的重视,虽然西方学者在过去十多年里已经取得了丰硕的研究成果,但有些值得我们借鉴,而有些却还有待于更进一步的深入探讨。因此,关于员工消极行为的研究在国内仍然存在较大的空间。

表2 员工消极角色外行为各研究分支的综合比较

维度 概念	行为主体	行为的目的性	行为客体	行为本质	行为结果
员工越轨行为	内部	有意图的	内部、个体/组织	违反重要的组织规范	消极影响
组织不当行为	内部	有意图的	内部、个体/组织	违反核心的组织或社会规范	积极/消极影响
职场攻击行为	内部	有意图的	内部/外部、个体/组织	损害行为对象的利益	消极影响
组织报复行为	内部	有意图的	内部、个体/组织	损害行为对象的利益	消极影响
反社会行为	内部	有意图的	所有组织利益相关者	损害行为对象的利益	消极影响
消极对抗行为	内部	有意图的	内部、个体/组织	对抗组织规范或管理者	积极/消极影响
员工恶习	内部	有意图的/无意图的	内部、个体/组织	损害行为对象的利益	消极影响
故意破坏行为	内部/外部	有意图的	内部/外部、个体/组织	损害行为对象的利益	消极影响

资料来源:作者根据文献整理

## (一) 研究方法的借鉴

为何目前国内针对员工消极行为所展开的研究数量极其有限?我们分析造成这一现状的原因可能是:国内顶尖的学术杂志在较大程度上倾向于刊发实证研究的论文,因此研究者们也不得不顺应这一趋势而大量进行实证探索。但是在探索员工消极行为问题时,收集实证数据很可能因被测试者所存在的自我防御和保护心理而产生较大的难度,于是这在无形之中就挫伤了国内的学者们进行此类研究的积极性。事实上,运用实证研究的方法来展开对某些与员工消极行为有关的具体问题的探索已成为国外在这一研究领域的主流,其中分类探讨员工消极行为中各主要研究对象的前因变量和结构维度的就是最主要的两部分内容。<sup>[15]</sup>因此,这说明我们关于收集实证数据存在困难的担忧其实可能并没有想象中的那么难以克服。

当然,除此之外,未来的研究在研究方法上也并非没有值得突破的地方,例如:我们可以采用案例研究的方法,细致探讨员工消极行为发生的前因与后果,以及与所处环境之间的关系;此外,我们还可以采用严格的实验研究法,以被试真实表现出来的消极行为(比如对攻击对象的模拟电击)作为观测值,研究员工消极行为发生的潜在规律。

## (二) 研究内容的深入

然而考虑到目前国内的研究现状,以及我们在制度环境与文化背景上同西方所存在的差异等具体因素,我们认为,如何以全面性和多元化的观点来建构各种员工消极行为的整合性量表可能是国内学者接下来必须首先解决的问题。因为如何在我们既定的文化背景和制度环境下借鉴西方的研究成果,必须考虑研究者和被研究者的习惯及其所受到的各种传统因素的影响。例如,中国素有“以和为贵”的文化传统;“和”与“忍”的观念对员工消极行为中的很多西方文化背景下必然存在的内容是否存在较强的抑制作用?而且,中国又素有“礼仪之邦”的

美称,在内敛、含蓄的性格驱使下,员工消极行为的产生频率是否会明显降低。除此之外,中国还是一个关系型的社会,组织内外部复杂的关系网络的存在是否会对员工消极行为产生缓冲效应?等等。澄清这些问题,必然需要我们在研究内容上不断的深入,并找到合理而有效的解释。

## 【参考文献】

- [1] Gruber, J E. How women handle sexual harassment: a literature review[J]. Social Science Research, 1990, 74: 3- 9.
- [2] Farrell, G A, Bobrowski, C, and Bobrowski, P. Scoping Workplace aggression in nursing: Finding from an Australian study[J]. Journal of Advanced Nursing, 2006, 55( 6): 778- 787.
- [3] Camara, W J, and Schneider, D L. Integrity test: fact and unresolved issues [J]. American Psychologist, 1994, 49: 112- 119.
- [4] MSBBC. Dishonesty in American: Lying, Cheating, and Stealing[EB/OL]. http://www.msnbc.com/, 1996, May 19.
- [5] Robinson, S L, and Greenberg, J. Employees behavior badly: Dimensions, determinates and dilemmas in the study of workplace deviance[J]. Journal of Organizational Behavior, 1998( 1): 1- 29.
- [6] O'Leary- Kelly, A M, Griffin, R W, and Glew, D J. Organization- motivated aggression: a research framework[J]. Academy of Management Review, 1996, 21: 225- 253.
- [7] Robinson, S L, and Bennett, R J. A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study[J]. Academy of Management Journal, 1995, ( 2): 555- 573.
- [8] Vardi, Y, and Wiener, Y. Organizational misbehavior: A calculative- normative model[R]. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Las Vegas, 1992.
- [9] Baron, R A, and Neuman, J H. Workplace violence and workplace aggression: evidence on their relative frequency and potential causes[J]. Aggressive Behavior, 1996, 22: 161- 173.
- [10] Skarlicki, D P, and Folger, R. Retaliation in the workplace: the roles of distributive, procedural and interactional justice[J]. Journal of Applied Psychology, 1997, 82: 416- 425.
- [11] Giacalon, R A, and Greenberg, J. Antisocial behavior in organizations[M]. Thousand Oaks, CA: Sage, 1997: 36- 38.
- [12] Moberg, D. On employee vice[J]. Business Ethics Quarterly, 1995( 2): 216- 236.
- [13] Hollinger, R C, and Clark, J P. Formal and informal social controls of employee deviance[J]. Sociological Quarterly, 1982, 23: 333- 343.
- [14] Puffer, S M. Prosocial behavior, noncompliant behavior, and workplace performance among commission sales people[J]. Journal of Applied Psychology, 1987, 72: 615- 621.
- [15] Bennett, R J, and Robinson, S L. The past, present, and future of workplace deviance research[A]. In Greenberg, J. Organizational behavior: The state of the science[C]. Mahwah, NJ: Erlbaum, 2003: 98- 116.

(责任编辑: X 校对: R)